

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
DI BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
ALEXANDER ARIWIBOWO
NPM : 10 02 13458



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA RENDANI**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan



(ALEXANDER ARIWIBOWO)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA RENDANI

Oleh :

ALEXANDER ARIWIBOWO

NPM : 10 02 13458

Telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, 14-08-2013

Pembimbing

(Ir. Yohannes Lulie, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. Umar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA RENDANI

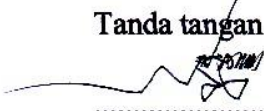




Oleh :

ALEXANDER ARIWIBOWO

NPM : 10 02 13458

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. Yohannes Lulie, M.T.		14-07-2015
Anggota	: Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		14.08.2015
Anggota	: Benediktus Susanto, S.T., M.T		14.08.2015

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Tuhan Yesus Kristus

Papa& Mama Tercinta

Kakak-kakak tercinta (Vera, Bambang dan Septo)

Seluruh Keluarga besarku

Sahabat-sahabat Terkasihku

Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu (Amsal 16:3)

Therefore I tell you, whatever you ask for in prayer, believe that you have received it, and it will be yours (Mark 11:24)

Cara terbaik untuk memprediksi masa depan Anda adalah dengan menciptakannya. (Dee Dee Freeman)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Yohanes Lulie, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen, karyawan, dan staf Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Untuk Papa, Mama, saudara-saudariku tercinta yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa serta kasih sayang yang luar biasa.
6. Untuk kekasihku Berliana Reynita Pasaribu yang senantiasa menemani dan membantu memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Untuk sahabat terkasihku Abel dan Jaclin Valery, Vilta, Andretha, Dani, Roland, Guntur, Toni, Riven, Oki Nawa, Doktus teman-teman KKN (Gregorius Krisna) yang telah mendukung, menyemangati dan setia menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Untuk semua teman-teman seperjuangan baik yang seangkatan maupun berbeda angkatan di Fakultas Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi mahasiswa Teknik Sipil.

Yogyakarta, Agustus 2015
Penulis

Alexander Ariwibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Tugas Akhir	5
1.5. Manfaat Tugas Akhir	5
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Bandar Udara	6
2.2. Pelayanan	7
2.3. Fungsi Bandar Udara.....	7
2.4. Klasifikasi Bandar Udara	8
2.5. Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	9
2.5.1. Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang	10
2.5.2. Fasilitas Bangunan Terminal Barang	12
2.5.3. Fasilitas Bangunan Operasi	12
2.5.4. Fasilitas Penunjang Bandar Udara.....	13
2.6. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara...	13
BAB 3 LANDASAN TEORI	16
3.1. Sistem Lapangan Terbang	16
3.2. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	17
3.2.1. Kedatangan	17
3.3. Importance Performance Analysis (IPA)	21
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	26
4.1. Lokasi Penelitian	26
4.2. Metode Penelitian.....	26
4.3. Pengumpulan Data	27
4.3.1. Data primer	27
4.3.2. Data sekunder	27

4.4. Pengolahan Data.....	27
4.4.1. Hitung <i>mean</i>	28
4.4.2. Standar deviasi.....	28
4.4.3. Hitung Presentase	29
4.5. Alat Bantu Penelitian	30
BAB 5 ANALISIS DATA	31
5.1. Data Umum Responden	31
5.1.1. Jenis kelamin responden	31
5.1.2. Usia responden.....	32
5.1.3. Tujuan perjalanan responden	32
5.2. Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara	33
5.3. Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang	38
5.3.1. <i>Baggage conveyor belt</i>	38
5.3.2. <i>Hall</i> (ruang) kedatangan	39
5.3.3. Rambu (<i>sign</i>)	40
5.3.4. Fasilitas umum/ <i>toilet</i>	40
5.4. Uji Diagram Kartesius.....	41
5.4.1. <i>Baggage conveyor belt</i>	41
5.4.2. <i>Hall</i> (ruang) kedatangan	44
5.4.3. Rambu (<i>sign</i>)	46
5.4.4. Fasilitas umum/ <i>toilet</i>	48
5.5. Kesimpulan Umum Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	51
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	53
6.1. Kesimpulan.....	53
6.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Konstanta jenis pesawat udara dan jumlah <i>seat</i>	17
Tabel 3.2 Hasil perhitungan <i>baggage claim area</i>	18
Tabel 3.3 Hasil perhitungan jumlah meja pemeriksaan	19
Tabel 3.4 Hasil perhitungan luas ruang kedatangan	20
Tabel 3.5 Hasil perhitungan lebar kerb.	20
Tabel 3.6 Persyaratan luasan <i>toilet</i>	21
Tabel 3.7 Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan	23
Tabel 5.1 Sebaran responden berdasarkan kategori kelamin.....	32
Tabel 5.2 Sebaran responden berdasarkan kategori usia responden.....	32
Tabel 5.3 Sebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan	33
Tabel 5.4 Aspek <i>baggage conveyor belt</i>	38
Tabel 5.5 Aspek <i>hall</i> kedatangan	39
Tabel 5.6 Aspek rambu (<i>sign</i>).....	40
Tabel 5.7 Aspek fasilitas umum/ <i>toilet</i>	40
Tabel 5.8 Nilai <i>mean</i> tingkat kepuasan dan kepentingan pada fasilitas <i>baggage conveyor belt</i>	42
Tabel 5.9 Nilai <i>mean</i> tingkat kepuasan dan kepentingan pada fasilitas <i>hall</i> (ruang) kedatangan.....	44
Tabel 5.10 Nilai <i>mean</i> tingkat kepuasan dan kepentingan pada fasilitas rambu (<i>sign</i>).....	46
Tabel 5.11 Nilai <i>mean</i> tingkat kepuasan dan kepentingan pada fasilitas umum / <i>toilet</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Provinsi Papua Barat	3
Gambar 3.1 Peta Bagian-bagian dari suatu sistem Bandar Udara	16
Gambar 3.2 Diagram kartesius.....	25
Gambar 5.1 <i>Baggage conveyor belt</i>	34
Gambar 5.2 <i>Baggage claim area</i>	35
Gambar 5.3 <i>Hall</i> (ruang) kedatangan.....	36
Gambar 5.4 fasilitas umum/ <i>toilet</i>	37
Gambar 5.5 Diagram kartesius pada fasilitas <i>baggage conveyor belt</i>	43
Gambar 5.6 Diagram kartesius pada fasilitas <i>hall</i> (ruang) kedatangan	45
Gambar 5.7 Diagram kartesius pada fasilitas rambu (<i>sign</i>)	47
Gambar 5.8 Diagram kartesius pada fasilitas umum/ <i>toilet</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	56
Lampiran 2 :Data Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Bandara Rendani Manokwari	60
Lampiran 3 :Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara .	62
Lampiran 4 :Hasil Perhitungan Analisis	68
Lampiran 5 :Gambar <i>layout</i> Bandar Udara Rendani Manokwari	74
Lampiran 6 :Daftar pesawat berjadwal dan non berjadwal.....	75
Lampiran 7 :Data Bandar Udara Rendani Manokwari	76

INTISARI

ANALISIS MENGENAI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA RENDANI, Alexander Ariwibowo, NPM: 10 02 13458, Tahun 2015, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan di kota Manokwari semakin cepat. Kelancaran berbagai kegiatan di kota Manokwari tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik. Salah satu prasarana penunjang yang mempunyai peranan penting adalah prasarana perhubungan, baik perhubungan darat, laut, maupun udara. Dari ketiga prasarana tersebut, Bandar Udara merupakan salah satu prasarana perhubungan yang mempunyai peranan yang cukup penting bagi masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 50 penumpang pada terminal kedatangan Bandar Udara rendani Maokwari. Pengolahan data selanjutnya menggunakan *Microsoft office excel* dan metode *Importance performance analysis* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius diketahui bahwa pada kuadran A, terdapat kecepatan dan ketertiban dalam *baggage conveyor belt*, ketersediaan air pada *toilet* saat menggunakan fasilitas pada jalur kedatangan penumpang yang tidak memuaskan dan perlu diprioritaskan lagi oleh pihak Bandar Udara. Pada kuadran B, terdapat kebersihan, keamanan, pelayanan pada ruang kedatangan dan ketepatan simbol pada jalur kedatangan penumpang saat ini dianggap sudah sesuai dengan harapan penumpang. Pada kuadran C, terdapat luas dan kelengkapan fasilitas pada terminal kedatangan penumpang yang berarti indikator ini dinilai kurang penting dan kurang memuaskan bagi penumpang. Pada kuadran D, terdapat jumlah, posisi, kelayakan pada *baggage conveyor belt*, jumlah, kemudahan membaca, posisi peletakkan jarak pandang pada rambu, kelengkapan fasilitas, kebersihan, dan perawatan fasilitas pada toilet, yang berarti indikator ini dianggap kurang penting tetapi memuaskan bagi penumpang.

Kata kunci : Kepuasan, fasilitas, jalur kedatangan penumpang.